

Melbourne Health

Cùng Nhau Công Tác Trong Việc Chăm Sóc

Mục đích của Melbourne Health là cung cấp cho quý vị các dịch vụ y tế và sự chăm sóc tốt nhất. Sự cộng tác của quý vị với chúng tôi để chăm sóc cho quý vị là điều quan trọng. Chúng ta có thể cùng làm việc với nhau khi chúng ta nhận biết được kiến thức và kinh nghiệm của nhau trong khi bàn thảo, lắng nghe ý kiến và tôn trọng quan điểm của nhau. Một khía cạnh quan trọng của sự hợp tác này là việc thừa nhận những cảm nghĩ mà quý vị đã trải qua do tình trạng bệnh hoạn của quý vị hoặc khi quý vị đang được chăm sóc.

Lời tuyên bố sau đây giúp quý vị hiểu là mình sẽ có thể được đối xử như thế nào và chúng ta sẽ hợp tác với nhau ra sao.

Chúng ta có thể cộng tác hữu hiệu với nhau trong việc chăm sóc y tế khi chúng ta:

- nói với nhau một cách tôn trọng và thành thật
- lắng nghe ý kiến của nhau
- đối xử với nhau một cách không thiên kiến và quan tâm tới sự khác biệt về văn hoá.
- tôn trọng giờ giấc nơi chốn riêng tư của nhau

Trong việc cộng tác này, điều quan trọng là quý vị cần cho chúng tôi biết ý kiến của quý vị về các dịch vụ do chúng tôi cung cấp. Chúng tôi sẵn sàng đón nhận ý kiến phê bình cũng như những đề nghị hoặc khiếu nại của quý vị vì nhờ đó mà chúng tôi có cơ hội cải tiến sự chăm sóc cho quý vị và cho cộng đồng của chúng ta.

Quyền và trách nhiệm của quý vị có thể thay đổi nếu những quyết định liên quan đến sự chăm sóc của quý vị phải tuân thuộc vào Đạo Luật về Việc Giám Hộ năm 1986 (*Guardianship Act (1986)*) hoặc Đạo Luật về Bệnh Tâm Thần năm 1986 (*Mental Health Act (1986)*). Để tìm hiểu vấn đề này có thể ảnh hưởng tới quý vị như thế nào, xin hãy nói chuyện với dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Việc quý vị sử dụng các dịch vụ

Quý vị có quyền

- nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể được để đáp ứng được nhu cầu của quý vị bất kể khả năng chi trả các phí tổn hoặc tình trạng bảo hiểm của quý vị.
- lựa chọn để được nhập viện như là một bệnh nhân công hay tư

- được chữa trị bất kể tình trạng xã hội, giới tính, khuynh hướng giới tính, văn hoá hay sự tin tưởng về chính trị
- được thăm định và chữa trị trong một thời gian hợp lý và được cho biết là quý vị sẽ phải chờ đợi bao lâu để được chữa trị.

Sự chăm sóc mà quý vị nhận được

Quý vị có quyền

- được chữa trị với tư cách một cá nhân
- được chữa trị với sự tôn trọng nhân phẩm, kính trọng và sự riêng tư, an toàn và thoải mái của quý vị được quan tâm.
- được chữa trị như thế nào để văn hoá và tín ngưỡng của quý vị được tôn trọng miễn là những điều này không giới hạn quyền của những người khác
- được giải thích về sự chăm sóc của quý vị bằng những từ ngữ đơn giản và bằng ngôn ngữ mà quý vị có thể hiểu được
- được cung cấp dịch vụ thông ngôn qua điện thoại hoặc có thông ngôn hiện diện trực tiếp khi cần phải hiểu những thông tin cần thiết, thí dụ như khi thảo luận việc chữa trị
- được bác sĩ, y tá hay các chuyên viên y tế khác phụ trách chăm sóc cho quý vị nói cho quý vị biết họ là ai và vai trò của họ trong việc chăm sóc quý vị
- được cho biết, nếu quý vị muốn, về bằng cấp chuyên môn của người chữa trị cho quý vị

Những đề nghị, quan ngại hoặc khiếu nại về việc chăm sóc của quý vị

Quý vị có quyền

- đưa ra bất cứ đề nghị gì hoặc bất cứ khiếu nại nào với người chăm sóc cho quý vị hoặc với giám đốc của cơ quan
- yêu cầu gặp một người bên vực cho bệnh nhân để họ có thể giúp quý vị
- tin tưởng là dịch vụ y tế và nhân viên dịch vụ sẽ coi trọng ý kiến đóng góp của quý vị.
- nhận được sự trả lời nhanh chóng về kết quả cho đề nghị hoặc khiếu nại của quý vị
- nhờ người khác thay mặt quý vị để đề nghị hoặc khiếu nại

Quyết định của quý vị về việc chữa trị sẽ được tôn trọng

Quý vị có quyền

- được thông báo về việc chữa trị của mình
- có thời gian để đặt câu hỏi và có một người bạn hoặc thân nhân có mặt khi quý vị phải quyết định về việc chữa trị của mình
- được cho biết về những cách chữa trị khác mà quý vị có thể lựa chọn và những lợi ích, rủi ro và phản ứng phụ của mỗi cách chữa trị, bao gồm cả việc quý vị có thể từ chối hoặc ngưng việc chữa trị
- xin một ý kiến thứ nhì về việc chữa trị và yêu cầu dịch vụ y tế sắp xếp việc này cho quý vị
- từ chối một cuộc thử nghiệm hoặc chữa trị bất cứ khi nào với điều kiện là quý vị đủ khả năng đưa ra một quyết định sau khi đã có đầy đủ thông tin
- rời bỏ dịch vụ chữa trị cho quý vị, ngược lại với lời cố vấn về y khoa
- được dịch vụ tôn trọng ý kiến của quý vị về tình trạng và quyết định của mình liên quan đến việc chữa trị
- yêu cầu có một cuộc họp với toán chữa trị của quý vị để bàn thảo về tình trạng và về sự chữa trị của mình và được họ cung cấp những thông tin chính xác.
- từ chối tham gia vào một dự án nghiên cứu
- được tham khảo ý kiến về thời gian xuất viện và về những nhu cầu riêng biệt của mình
- được cung cấp thông tin chính xác về sự sắp xếp việc chữa trị và chăm sóc lâu dài

Giữ liên lạc với gia đình và bạn bè

Quý vị có quyền

- được người đến thăm trong giờ thăm viếng.
- Được tiếp khách thăm viếng trong sự riêng tư hợp lý mà chúng tôi có thể cung cấp được
- được sử dụng điện thoại một cách hợp lý
- được người đại diện tôn giáo của quý vị đến thăm bất cứ lúc nào nếu quý vị muốn

- mặc quần áo của quý vị và giữ một số vật dụng cá nhân tùy theo tình trạng của quý vị và chỗ ở

Giữ kín những thông tin của quý vị

Quý vị có quyền

- được dịch vụ giữ kín thông tin của quý vị ngoại trừ trường hợp họ cần phải cung cấp những thông tin này theo luật pháp yêu cầu
- cho phép hay từ chối không cho dịch vụ y tế chuyển giao những thông tin về quý vị cho người khác hoặc dịch vụ y tế khác
- yêu cầu theo Đạo Luật Tự Do Thông Tin (*Freedom of Information (FOI)*) để được xem hoặc sao chép lại hồ sơ y khoa của mình.

Quý vị thi hành bổn phận của mình như thế nào

Quý vị có trách nhiệm

- tích cực tham gia vào việc chữa trị của mình càng nhiều càng tốt, thí dụ như: tuân theo kế hoạch chữa mà quý vị đã đồng ý, đặt câu hỏi về việc chữa trị của mình và nêu ra bất cứ quan ngại nào mà quý vị có thể có
- cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt về tình trạng y khoa của quý vị để giúp nhân viên dịch vụ y tế chăm sóc cho quý vị
- cho nhân viên biết nếu quý vị không hiểu điều gì, cần thêm thông tin hay bất cứ khi nào hoặc vì bất cứ lý do gì mà quý vị cảm thấy không thể giúp nhân viên trong việc chăm sóc cho chính quý vị.
- Đối xử với nhân viên và bệnh nhân khác với sự tôn trọng và yêu cầu người đến thăm quý vị cũng làm như vậy.
- hiểu rằng bất cứ lúc nào dịch vụ y tế cũng cố gắng để đáp ứng nhu cầu riêng biệt của nhiều bệnh nhân cùng một lúc. Mục đích của chúng tôi là đáp ứng được nhu cầu của quý vị càng nhanh chóng và hữu hiệu càng tốt, tuy nhiên chúng tôi phải giúp đỡ những người có nhiều nhu cầu nhất trước tiên.
- bảo đảm là khi quý vị sử dụng quyền của mình, quý vị không giới hạn quyền của những người khác
- bảo đảm là những hành động của quý vị không hăm dọa hay làm hại các bệnh nhân khác, nhân viên hoặc khách thăm viếng.

Quý vị cũng có thể nghĩ tới việc.....

làm Giấy Ủy Quyền Trường Kỳ (về vấn đề Điều Trị Y Khoa) (*Enduring Power of Attorney (Medical Treatment)*) cho một người nào đó để người này có thể thay mặt quý vị đưa ra những quyết định nếu – trong tương lai – quý vị không có khả năng làm việc này. Thân nhân gần nhất của quý vị không được tự động quyết định thay cho quý vị nếu không được quý vị trao cho thẩm quyền này và Giấy Ủy Quyền này không giống như Giấy Ủy Quyền (*Power of Attorney*) được làm cho những mục đích khác.

Quý vị có thể mua các mẫu giấy ủy quyền này tại hầu hết các đại lý bán sách báo. Muốn biết thêm chi tiết, xin gọi cho Văn Phòng Hỗ Trợ và Bệnh Vực Công Chúng (*Office of the Public Advocate*)

điện thoại số 1800 136 829 hoặc vào xem trang mạng www.publicadvocate.vic.gov.au.

Bộ Dịch Vụ Xã Hội (*Social Work Department*) (điện thoại số 9342 7440) cũng cung cấp những thông tin về việc làm Giấy Ủy Quyền Trường Kỳ (về việc Điều Trị Y Khoa) (*Enduring Power of Attorney (Medical Treatment)*).

16 Tháng 12 năm 2003